



## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Anno 2010

Le disposizioni di Banca d'Italia in materia di *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari"* del 29 luglio 2009 impongono alla Banche, ai Gruppi Bancari ed agli Intermediari iscritti nell'Elenco Speciale previsto dall'art. 107 del T.U.B. di adottare processi organizzativi ed operativi idonei a garantire trasparenza e correttezza nella commercializzazione dei prodotti disciplinati ai sensi del titolo VI del citato T.U.B.

In particolare, si evidenzia l'obbligo di adottare adeguate procedure per la trattazione dei reclami, al fine di mitigare i rischi di natura reputazionale e legale ad essi connessi, nonché di ripristinare con il cliente una relazione corretta e soddisfacente.

L'attività di gestione dei reclami ha rivestito all'interno della Società una indubbia rilevanza già in epoca antecedente alla nuova disciplina dettata dall'Autorità di Vigilanza.

Dal 2007 la Società ha, infatti, adottato una gestione strutturata delle segnalazioni provenienti dalla clientela e, nell'intento di offrire strumenti rapidi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, ha aderito al Conciliatore BancarioFinanziario (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie).

E proprio in tale ottica, prescindendo da un reale fondamento delle pretese fatte valere dai clienti, la Società si è da sempre espressa a favore di una *mission* di *"customer oriented"*.

La gestione del reclamo ha, dunque, comportato lo svolgimento di un'attività volta a pervenire ad un componimento bonario delle contrapposte posizioni attraverso un bilanciamento degli interessi in gioco e reciproci sacrifici, nonché le iniziative necessarie a porre in essere gli eventuali correttivi al fine di ristabilire prontamente un rapporto di fiducia con il cliente.

Come osservato da Banca d'Italia, la previsione di meccanismi efficaci di definizione delle liti incentiva il rispetto dei principi di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela.

In tale prospettiva, in data 15/10/2009 Banca d'Italia ha introdotto un nuovo sistema di risoluzione delle liti tra i clienti e le banche e gli altri

intermediari che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari, denominato, denominato Arbitro Bancario e Finanziario (ABF).

La Sezione XI delle citate disposizioni di Banca d'Italia del 29/7/2009 richiede all'intermediario di rendere pubblico, con cadenza annuale, sul proprio sito *internet* un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Il presente documento da conto dei reclami pervenuti nel periodo dal 1 gennaio 2010 al 31 dicembre 2010.

Nel corso dell'anno 2010 Pitagora S.p.A. ha ricevuto dalla clientela n. 73 reclami, che hanno rappresentato lo 0,00172 delle operazioni presenti nel proprio portafoglio al 31/12/2010.

Qui in appresso è rappresentato l'esito dell'istruttoria:

	Accolto	Parzialmente accolto	Respinti
Reclami	3	1	69

Dei n. 73 reclami n. 40 sono stati definiti ed archiviati.

In relazione agli ulteriori n. 33 reclami, si è provveduto ad inoltrare apposito riscontro alla comunicazione del cliente e si è in attesa di ricevere un *feedback* da parte del medesimo.

In quattro casi dall'esito della procedura di reclamo è scaturito un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

	Attesa di decisione	Parzialmente accolto	Cessazione materia del contendere	Archiviazione
Ricorso ABF	1	1	1	1

Le Filiali sono a disposizione per fornire i chiarimenti necessari per la presentazione dei reclami e per promuovere l'eventuale ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

Le informazioni sulla procedura di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono inoltre presenti sul sito internet della Società alla Sezione "*Trasparenza – Rapporti con la clientela*".